



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Obstetricia

**Calidad de la atención prenatal desde la percepción del
usuario en el Centro de Salud Materno Infantil
Magdalena, abril 2018**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia

AUTOR

Angela Antonia MORENO MENDOZA

ASESOR

Milena LOPEZ SÁNCHEZ

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Moreno A. Calidad de la atención prenatal desde la percepción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, abril 2018 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Obstetricia; 2018.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Medicina



Escuela Profesional de Obstetricia
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Hombres y Mujeres"
"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

58P

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

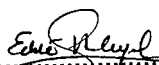
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TITULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN OBSTETRICIA

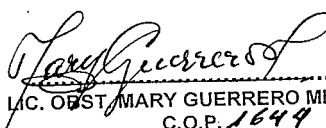
El jurado designado para evaluar la Sustentación de Tesis, de acuerdo a las "Normas para la Elaboración de Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado (a) en Obstetricia en las Escuelas Profesionales de la Facultad de Medicina", de:

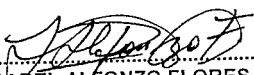
BACHILLER: MORENO MENDOZA ANGELA ANTONIA

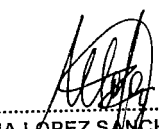
Cuyo título es: CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRENATAL DESDE LA
PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD MATERNO
INFANTIL MAGDALENA, ABRIL 2018. Reunidos en la fecha, después de la sustentación
y resolución de preguntas por el Tesista, acordó el siguiente calificativo:

MUY BUENA..... DIECISIETE..... 17.....


LIC. OBST. EDITA R. CUYA CANDELA
C.O.P. 1266
PRESIDENTE


LIC. OBST. MARY GUERRERO MIRANDA
C.O.P. 1644
MIEMBRO


LIC. ISABEL ALFONZO FLORES
C.O.P. 0283
MIEMBRO


DRA. MILENA LOPEZ SANCHEZ
C.O.P. 1042
ASESOR (A)



Lima, 30 de mayo del 2018

RESUMEN

OBJETIVO: Establecer la calidad de la atención prenatal desde la percepción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Abril 2018.

METODOLOGÍA: Estudio observacional, descriptivo y transversal. Participaron 139 gestantes entre 18 y 39 años de edad, que hayan tenido como mínimo 2 controles prenatales en el Centro de Salud Materno Infantil Magdalena. Se aplicó un cuestionario estructurado dividido en dos partes: la primera es una recolección de datos generales que consta de 5 preguntas y la segunda parte 22 preguntas enfocadas a la percepción de la usuaria, estas fueron tomadas del cuestionario SERVQUAL adaptadas específicamente para el estudio. Al tener una metodología descriptiva, solo se realizó un análisis univariado de los datos; es decir, para el análisis de las variables cualitativas (nominal y ordinal) se estimaron frecuencias absolutas y relativas (%). Para representar las gráficas se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24.

RESULTADOS: El 45,32 % presentaron entre los 25 y 30 años de edad, estado civil conviviente (71,94%), grado de instrucción secundaria (78,4%), el 86,3% tiene SIS, el 37,4% tiene entre 2-4 controles, el 31,7% 5-6 controles y el 30,9% más de 6 controles prenatales. El nivel de calidad de atención global percibida fue “Medio” (51,8%). El nivel de calidad de atención percibida para cada una de las dimensiones: En la dimensión fiabilidad “Medio” (54,7%), en la dimensión capacidad de respuesta “Medio” (84,2%), en la dimensión seguridad “Alto” (77,7%), en la dimensión empatía “Alto” (64%) y en la dimensión aspectos tangibles “Medio” (84,9%).

CONCLUSIÓN: La calidad de la atención prenatal es de nivel alto desde la percepción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil Magdalena.

Palabras clave: calidad de atención, percepción, usuaria, atención prenatal.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To establish the quality of prenatal care from the user's perception at the Maternal and Child Health Center "Magdalena", April 2018.

METHODOLOGY: Observational, descriptive and transversal study. Participants were 139 pregnant women between 18 to 39 years old, who had at least 2 prenatal controls at the Maternal and Child Health Center "Magdalena". A structured questionnaire was applied, which was divided in two parts: the first part is a general data collection consisting of 5 questions, and the second part of 22 questions focused on the patient's perception, the questions were taken from the SERVQUAL questionnaire adapted specifically for these study. By having a descriptive methodology, only a univariate analysis of the data was performed; that is to say, for the analysis of the qualitative variables (nominal and ordinal) absolute and relative frequency were estimated (%). The statistical program SPSS, version 24, was used to represent the graphs.

RESULTS: 45.32% were between 25 to 30 years old, 71.94% with cohabiting civil status, 78.4% with secondary education degree, 86.3% had Comprehensive Health Insurance (acronym in Spanish, SIS), 37.4% had between 2 to 4 prenatal controls, 31.7% had between 5 to 6 prenatal controls and 30.9% more than 6 prenatal controls. The perceived quality level of the global attention was "Medium" (51.8%). The perceived quality level of the attention for each dimension: 54.7% was "Medium" in the "reliability" dimension, 84.2% was "Medium" in the "response capacity" dimension, 77.7% was "High" in the "confidence" dimension, 64% was "High" in the "empathy" dimension and 84.9% was "Medium" in the "tangible aspects" dimension.

CONCLUSION: The quality of prenatal care is high level from the user's perception at the Maternal and Child Health Center "Magdalena"

Key words: quality of attention, perception, patient, prenatal care.